

中共山东省城市服务技师学院委员会文件

鲁城院党字〔2020〕19号

中共山东省城市服务技师学院委员会 关于印发《信访维稳工作管理办法（试行）》的通知

各院系、各处室：

《信访维稳工作管理办法（试行）》已经党委会研究通过，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

中共山东省城市服务技师学院委员会

2020年10月30日



信访维稳工作管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为适应新形势下学院改革发展与稳定的需要，逐步实现信访工作制度化、规范化、科学化，提高信访维稳工作水平和实效，依法维护群众合法权益，促进学院和谐稳定，根据国务院《信访条例》、山东省《信访条例》和上级有关规定，结合学院实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指学院教职工、社会公民、法人和其他组织采用书信、电话、走访等形式向学院及所属二级院系、职能处室反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法和依照工作职责应当由学院及所属二级院系、职能处室处理的活动。

第三条 信访工作遵循原则。信访工作应坚持“分级负责，归口办理”“谁主管、谁负责”“依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的工作原则。由学院所属二级院系及职能处室分级处理职责范围内的信访事项。

第四条 各类信访事项化解标准是息诉罢访，不再出现信访记录。

第五条 信访工作人员在处理信访事项过程中，应当遵守群众纪律，秉公办事、清正廉洁、保守秘密、热情周到。严禁对信访人进行打击报复。

第二章 工作机构及职责

第六条 学院成立信访维稳领导小组，下设信访办公室（见附件1），领导小组应定期听取信访工作汇报、分析信访形势、研究解决工作中的重要问题，从人力、物力、财力上保证信访工作顺利开展；应科学、民主决策，依法履行职责，采取有效措施，压存量（对积访坚决清理、化解），控增量，从源头上预防和减少导致信访问题的矛盾和纠纷。

第七条 信访办公室作为代表学院处理信访事项的主管协调处室，按照职权受理信访人提出的属于学院内的信访事项。各院系、各处室负责对有关主管业务内的信访事项进行处理。

第八条 信访办公室主要履行以下职责：

（一）受理、转送、交办信访人提出的信访事项，并做好信访登记。

1. 信访办公室自收到信访人提出的信访事项之日起，15日内决定该信访事项是否受理，填写《受理/不予受理告知书》（见附件2、3），并发至信访人。信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

2. 信访办公室直接受理的信访事项，要在受理之日45日内办理完毕，并根据情况将办理结果答复信访人。领导交办、上级转办的信访事项，要在30日内办结，并将办理结果报上级信访部门。经交办或转办部门负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知信访人延期理由。

(二) 承办和按期反馈上级交由处理的信访事项。

(三) 协调处理重要信访事项。

(四) 督促检查重要信访事项办理情况。

(五) 组织信访事项摸排统计及信访矛盾化解等工作，跟进重点信访事项及群体性上访事件处置工作进展情况。

(六) 研究、分析信访情况，开展调查研究，及时向领导提出完善政策和改进工作的建议。

(七) 做好重大节假日、重要时间节点信访维稳工作，对缠访人员、越级上访人员及时处置，确保重大节假日、重要时间节点集团整体氛围稳定和谐有序。

(八) 做好日常舆情控制，切实加强信访稳定风险点摸排梳理，变上访为下访，对于发现的信访稳定苗头性倾向性问题，及时研究，及时派专人做工作，把问题消灭在萌芽状态；对可能演化成群体性事件的，成立专班，跟踪化解，防止成势。

(九) 加强协调联动，建立与地方政法部门、公安派出所、街道、社区的联合稳控协调机制，及时报告闹访、缠访、非正常上访等信访信息，共同做好隐患排查和信访维稳工作，维护社会和谐稳定。

(十) 做好信访工作专项费用预算。

(十一) 对在预防和处置信访事件中因失职、渎职或其他原因造成严重后果的责任部门和责任人员，按照有关规定，提出处理意见。

(十二) 法律、法规、规章制度规定应履行的其他职责。

(十三) 其他应由信访办公室承担的职责。

第九条 对于学院和各院系、各处室发现的处理有误的信访事项，应当重新处理。

第十条 学院各院系、各处室受理信访工作职责：

(一) 组织本部门人员认真学习党的路线、方针政策，宣传信访工作有关法律、法规、规章和政策，教育部门教职工依法行使民主权利，按有关政策规定信访。

(二) 负责受理本部门职权范围内的信访事项和办公室交办的信访事项。

(三) 定期分析、研究和反映本部门信访的热点、难点问题，及时上报重要信访信息，建立重要信访档案，为处理问题、复查案件提供必要的凭证和备查资料。

(四) 掌握本部门师生的思想动态，做好思想疏导与矛盾排查工作，及时化解各种不良情绪和矛盾纠纷。

(五) 遇到重大信访事项应及时向有关领导和办公室汇报、请示，并提出办理建议。对信访中涉及可能出现的大规模群体性事件、异常突发情况等问题，应当及时向相关部门和领导汇报，并在职权范围内依法采取措施，果断处理，防止不良影响的发生、扩大。

第三章 工作要求

第十一条 各院系、各处室要将信访工作当作政治任务列入

议事日程，要深入学习贯彻习近平总书记关于以人民为中心的思想和关于信访工作重要指示精神，加强党对信访工作的领导，把做好信访工作的过程作为践行党的群众路线、巩固党的执政根基的过程。

第十二条 学院领导要带头落实信访工作责任制，亲力亲为做信访工作，深入基层、下沉一线，认真开展接访下访、阅批群众来信、包案处理复杂疑难信访问题，采取有效措施，压存量（对积访坚决清理、化解）、控增量。

党政主要负责人是信访工作第一责任人，对学院信访工作负总责，对重要工作亲自部署、重大问题亲自过问、重点环节亲自协调、重要事项亲自督办；分管信访工作的领导对信访工作负直接领导责任，要统筹抓好信访工作落实；领导班子其他成员根据工作分工实行“一岗双责”，对职权范围内的信访工作负主要领导责任。

第十三条 信访工作人员要进一步强化宗旨意识和责任意识，认真负责地处理好每一封来信、每一次来访，提高及时受理率、按期办理率、群众满意率，切实做到件件有着落、事事有回音，推动教职工、学生和其他群众的合法合理诉求依法及时就地解决。

第十四条 信访事项的发生部门是办理信访事项的第一责任单位，要在职责范围内依法、及时采取措施，争取把问题解决在基层，从源头上减少信访上行，控制群体上访及各类信访突发

事件的发生。

第十五条 建立健全重大信访事件隐患排查预警监测机制和矛盾纠纷排查化解机制。对排查出的信访隐患及问题，要按照“人员清、诉求清、措施清、责任清、时限清”的标准，压实责任、落实措施，不断强化信访办公室协调督办职能，推动突出问题“案结事了”，切实提高初信初访办结率。

第十六条 要持续推进重点领域、重点群体、重点问题、重点人员信访矛盾化解攻坚战和“转观念、转方式、转作风、化解信访积案”攻坚战，不断深化和拓展信访积案化解工作成果。

第十七条 对群众反映强烈、久拖不决的积案难案，实行领导干部包案制，一人一策一专班，采取有力有效措施坚决清理、限期化解，切实减少信访存量。

第十八条 对化解工作已有一定进展的，继续强化跟踪督促，提高化解效率。对前期已化解的重点信访事项，加大回访力度，避免出现反复。

第十九条 牢固树立运用法治思维和法治方式做好信访工作的理念，坚持“三到位一处理”要求，做到诉求合理的解决到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处理，实现事解心解不反复。

第二十条 要高度重视信访信息报告工作。学院信访办公室于每季度末月 25 号前，向集团办公室报送重点信访事项（隐患）台账；于每年度末月 15 号前，向集团办公室报送信访工作年度

报告。

第二十一条 持续推进越级上访、重复上访、非正常上访专项治理，深入细致做好重点群体信访稳定工作，加强信息预警和处置，对苗头性、倾向性问题早发现、早预警，把工作做在前面，严防极端行为和大规模聚集事件发生。

第二十二条 做好突发事件处置。发生到省委省政府、省国资委、省人社厅、鲁商集团，或者到学院群访的重大信访事件时，相关院系、处室主要负责人要半小时内联系到信访人或赶到现场，做好安抚情绪、说服教育和疏散劝返工作，控制事件发展，防止事态升级。

第二十三条 重大活动、重要会议期间要按照上级要求，严格落实责任。要严格落实 24 小时领导带班值班和信息“零报告”制度；严格执行“落地核查不过夜、重要情况 2 小时反馈”的快速核查机制，做到守土有责、守土负责、守土尽责，把各项任务抓紧抓实。

行政值班室：学院诚悦楼 407 室；值班电话：0535-2246644。

第二十四条 建立签订信访工作责任书制度。每年学院与各院系、各处室主要负责人签订责任书，明确年度信访工作目标任务和责任查究措施。

第二十五条 超前防范，做实做细教职工思想工作。关心教职工生活，重视教职工利益，对教职工关心的工资福利、养老保险、医疗保险等热点问题，要及时做好宣传、引导工作，化解矛

盾。

第四章 信访处理程序

第二十六条 信访事项的办理，应当坚持接待、登记、处理、转办、催办、回复等基本工作程序。

（一）接待。对来信要做到当日来信当日拆封，并保持邮票、邮戳、邮编、地址及信内材料完整；对电话要耐心热情地接听，并做好记录；对来访者要热情接待，文明交谈，不得以生硬、冷淡、应付的态度对待来访者。对情绪激动的来访者，要平复情绪，做好沟通。

（二）登记。对来信、来访、来函、来电等，要在学院《信访登记表》（见附件4）上进行登记、编号。对匿名信件视情况区别对待，凡有具体线索、情节，具有可查性的，应当处理；无具体线索、情节的，可以登记存查，不予处理。

（三）处理。对有明确规定、能够直接答复的问题，应及时复信或当场答复来访者，并将复信或答复情况做好记录和存档；对无法直接答复，需转有关处室、院系处理的，应填写《信访处理汇总单》（见附件5），由办公室提出意见，报送分管领导阅批，再按批示转相关处室、院系办理。

（四）转办。对应由各院系、处室直接处理的信访事项，要及时将材料转到有关院系、处室处理。各接转院系、处室应按要求调查、处理，处理结束后将办理结果和《信访处理单》报信访办公室留存。

(五) 催办。信访办公室对学院领导批转有关院系、处室处理、接待的来信来访，要及时督查催办，同时向学院领导汇报有关情况。

(六) 回复。信访办公室或各院系、处室应及时将来信来访来电的处理结果回复信访人。学院领导批示的信访事项，信访办公室应及时向其汇报处理结果。

对久拖不决、涉及面广、群众反映强烈、社会关注度高的重大疑难信访突出问题，办公室汇报学院党委后，责有关院系、处室 30 日内研究并提出回复意见，经学院党委审核后及时答复信访人员。

第二十七条 学院接到由鲁商集团和上级相关部门交转的信访案件，按照第二十七条规定的程序进行办理，并在规定时间内将办理结果上报交转部门。

第二十八条 信访事项处理完毕后，信访工作人员要及时做好信访材料的归档、存档工作。

第五章 信访工作督查考核

第二十九条 信访维稳工作将纳入学院督查范围，对各院系、各处室信访工作开展和责任落实情况进行专项督查，并在适当范围内通报督查情况，督促解决存在的问题。

第三十条 信访工作以依法、及时解决信访问题为导向，每年对各院系、各处室信访维稳工作情况进行考核。考核结果将作为惩处减分项，纳入学院综合考核得分。考核结果同时作为对中

层干部任免、奖惩的重要参考依据。

第三十一条 不履行或者未能正确履行信访维稳工作职责，应当追究责任：

（一）有下列情形之一的，对负有信访工作直接责任、领导责任的人员进行通报批评：

1.对学院和上级部门交办、转送的信访案件未按规定办理或者逾期未办结，或者应当履行督查督办职责而未履行的。

2.发生到鲁商集团或者省国资委、省人社厅越级上访的。

发生上述情形的，要制定整改方案，限期整改。

（二）有下列情形之一的，对负有信访工作直接责任、领导责任的人员进行诫勉谈话：

1.受到通报后仍未按期完成整改目标的。

2.发生到省委省政府上访；或者因同一事由，年内2次到鲁商集团、省国资委、省人社厅越级上访；或者发生越级上访，责任单位以种种理由推脱，未按要求迅速组织接返的。

3.对可能造成社会影响的重大、紧急信访问题，隐患排查和信息预警工作不到位，或者获知信访信息后隐瞒、谎报、漏报、授意他人不按规定报告，造成不良影响或严重后果的。

发生上述情形的，同时取消该院系、处室及其负责人年度评优资格，并列为重点整改部门。

第三十二条 对因责任不落实导致信访矛盾产生、事态扩大，造成不良影响或严重后果的中层干部，1年内不得提拔使用

或者转任重要职务。

第三十三条 对在信访工作中失职失责的相关责任人，应当给予党纪政纪处分的，依纪依法追究 responsibility。

第三十四条 对处理信访问题积极，对待信访案件认真，能把矛盾问题化解在本院系、处室的，学院将视情给予表彰。

第六章 附则

第三十五条 本办法适用于学院各院系、各处室。

第三十六条 本办法由学院办公室负责解释。

第三十七条 本办法自印发之日起施行。此前学院发布的有关信访工作规定，与本办法不一致的，按照本办法执行。

附件 1: 信访维稳领导小组名单

2: 信访受理告知书

3. 信访事项不予受理告知书

4. 信访登记表

5. 信访处理汇总单

附件 1

山东省城市服务技师学院 信访维稳领导小组名单

学院成立信访维稳领导工作小组，具体成员如下：

组 长：宋 宁、陈治果

副组长：刁洪斌、刘培胜、李 霞、姜 兵、黄宜冉、
贺 鸿、孙录国、卢守和

成 员：赵长珂、张 林、鲍风学、郭翠花、刘寿华、
孙 宁、王国英、于韶杰、毛昌训、张志祥、刘雪峰、王斐
然、鹿岚清、方子晗、车延红、吕颜峰

工作小组下设信访办公室，设在办公室（党委宣传统战部），由吕颜峰同志任办公室主任，主要从事学院信访维稳日常工作及信访接待日常工作。

附件 2

信访受理告知书

_____先生/女士:

您好!

我院于____年__月__日收到你关于_____的来信/来访。

你提出的该信访建议事项很好，我们决定予以受理，按照《学院信访维稳工作管理办法》规定，将于受理该事项之日起 45 日内办结并书面答复你。

特此告知。

感谢你对信访工作的支持!

山东省城市服务技师学院

年 月 日

附件 3

信访事项不予受理告知书

_____先生/女生:

您向学院信访办公室提出的_____信访事项于____年____月____日已收到。根据国务院《信访条例》有关规定,学院将不予受理,请您向_____ (单位/部门)反映问题。

特此告知。

感谢你对信访工作的支持!

山东省城市服务技师学院

年 月 日

附件 4

信访登记表

信访编号：2020-001

信访人姓名	匿名	接待（接电）人	吕颜峰
信访时间	2020.06.22	紧急程度	<input type="checkbox"/> 紧急 <input type="checkbox"/> 一般
信访渠道	<input type="checkbox"/> 来电 _____（电话号码） <input type="checkbox"/> 来访 _____（接待部门） <input type="checkbox"/> 来信 _____无_____（来信地址） <input type="checkbox"/> 上级部门交转 _____（上级部门）		
信访事由			
办公室 拟办意见			
党委书记 批示意见			
院 长 批示意见			
分管领导 批示意见			
处理结果	(表格不够可另附页)		
备注			

注：1.紧急程度和信访渠道在相应的选项前的□中打钩。2.自收到信访人提出的信访事项之日起，15日内决定该信访事项是否受理，并书面告知信访人。

附件 5

信访处理汇总单

信访来源：

信访编号	信访人	信访时间及事由	信访渠道	接待人	完成情况

说明：1.信访来源分为各单位交办、12345 政务服务热线承办单、意见箱、来电来访等。2.领导交办、上级转办的信访事项，各院系、各处室要在 30 日内办结，并将办理结果报学院党委。

